


[Contatti](#) [Guida](#) [Intranet](#)

**Presidenza del Consiglio dei Ministri**

[Organizzazione](#)
[Norme e documenti](#)
[Informazione](#)
[Servizi](#)
[Ufficio digitale](#)



Orientarsi in PCM

**Cerca facile**

Numeri utili  
Rubrica telefonica  
Sportelli interni  
Chi chiamare per ...

**Accesso rapido**

Banche dati giuridiche  
Codice di comportamento  
Consultazione presenze  
Convenzioni ed agevolazioni  
Documentazione CdM - Docushare  
Portale archivio generale  
Protocollo informatico  
Rassegna stampa  
SABS

**Scade il:**

28/05/2014  
[Rinnovo abbonamenti Metrebus giugno 2014](#)

**In primo piano**

**Sospensione temporanea energia elettrica**  
Domenica 1 giugno a Palazzo Chigi

[sospensione energia](#) [ pubblicata il: 27/05/2014 ]

---

**Mostra "Trincee '14/18- La Grande Guerra negli occhi di un soldato"**  
Dal 24 maggio presso la Galleria Tempi Moderni

[Grande Guerra](#) [centenario prima guerra mondiale](#) [ pubblicata il: 27/05/2014 ]

---

**Modello 770/2014 semplificato - anno 2013**  
Scadenza 8 luglio 2014

[dichiarazione dei redditi](#) [mod. 770](#) [ pubblicata il: 26/05/2014 ]

---

**Forum PA 2014**  
I Dipartimenti della PCM al Forum - dal 27 al 29 maggio

[forum pa](#) [ pubblicata il: 23/05/2014 ]

---

**Premio Open Government Awards 2014**  
Il Dipartimento della funzione pubblica apre una consultazione pubblica sull'iniziativa da candidare

[awards](#) [ pubblicata il: 26/05/2014 ]

---

**"Excel per data base e reportistica" - livello base**  
Rinviate al 25 e 26 giugno 2014 le date del corso

[informatica](#) [excel](#) [ pubblicata il: 23/05/2014 ]

---

**Migrazione delle caselle PEC della PCM**  
Conclusa la migrazione delle caselle PEC

[pec](#) [ pubblicata il: 26/05/2014 ]

**spazio intranet**

**INFO DALLA REDAZIONE**  
**Novita' in bacheca**  
Nuova sezione "Risorse web"

**Formazione**

I corsi attivi  
I corsi in house  
Corso sicurezza sul lavoro

[I corsi in scadenza](#)

**Anticorruzione e trasparenza**

La sezione

**Ultime norme**

[DPCM 21 ottobre 2013](#)  
[DPCM 1° ottobre 2012](#)  
[DPCM 21 giugno 2012](#)

[Elenco completo](#)

**Ultime circolari**

[UBRRAC 10608 - 20/05/2014](#)  
[DIPRUS 21029 - 16/04/2014](#)  
[DIPRUS 13737 - 12/03/2014](#)

[Elenco completo](#)

**Le statistiche del sito**

[Le altre notizie](#)

[Archivio notizie](#)

Per suggerimenti, integrazioni, rettifiche:  
USG - Redazione Intranet - [webintranet@palazzochigi.it](mailto:webintranet@palazzochigi.it)



- Dati del test
- Questionari
- Registrazioni schermo
- Ripresa audio/video del partecipante
- Osservazioni scritte

**analizzare i risultati in modo oggettivo, neutrale**

## Tasso di successo del sito

### ALLEGATO 2 - Descrizione del task (compito) da assegnare al partecipante

Redigere il testo descrittivo dei task da leggere al partecipante adattando alle proprie necessità gli schemi di esempio qui riportati. E' opportuno prendere appunti sul comportamento del partecipante direttamente sotto alla descrizione del task. Perciò è consigliabile stampare ogni task su un foglio diverso. In cima ad ogni foglio (o solo sul primo nel caso vengano tutti spillati insieme) inserire uno spazio per nome e dati identificativi del partecipante. Ad es.:

Numero partecipante \_\_\_\_  
Nome \_\_\_\_  
Cognome \_\_\_\_

#### Esempi di task

##### Task 1

Partendo dalla homepage cerca di:

trovare la e-mail del presidente del X Municipio di Roma

##### Criteria di successo:

<http://www...> (url della pagina o delle pagine che soddisfano il task 1)

(prevedere spazio vuoto per prendere appunti sull'esecuzione del task da parte del partecipante)

### ALLEGATO 2 - Descrizione del task (compito) da assegnare al partecipante

Numero partecipante: 1  
Nome: \_\_\_\_\_  
Cognome: \_\_\_\_\_

##### Task 1

*Il tuo tesserino non funziona più e hai bisogno di contattare il settore badge. Partendo dalla homepage trova la pagina con le informazioni per rivolgerti al personale addetto.*

##### Criteria di successo:

[http://www.pcm.it/accoglienza/chi\\_numeriutili.shtml](http://www.pcm.it/accoglienza/chi_numeriutili.shtml)

Task completato    SI     NO

##### OSSERVAZIONI

---

---

---

---

---

Predisporre 1 foglio per 1 task

Nel nostro caso: 6 task per 6 partecipanti

---

Totale: 36 fogli

## Tabella dei risultati

### ALLEGATO 8 - Tabella dei risultati

La tabella di seguito esemplificata può essere usata per raccogliere i successi e i fallimenti nei task, e calcolare il tasso di successo del sito e dei singoli task.

Inserire '1' per ogni task che si conclude con un successo e '0' per i task falliti. Lasciare la casella vuota per i task eventualmente non eseguiti.

	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Task 5	Task 6	Task 7	Task 8	Task 9	Task 10	Successo per utenti
Partecipante 1	1	0									50,0%
Partecipante 2	0	1									50,0%
Partecipante 3	1	0									50,0%
Partecipante 4	1	0									50,0%
Partecipante 5	0	0									0,0%
Partecipante 6	1	0									50,0%
Partecipante 7	1	0									50,0%
Partecipante 8	0	1									50,0%
Partecipante 9	0	0									0,0%
Partecipante 10	1	0									50,0%
Successo x task	60,0 %	20,0 %									
<b>Tasso di successo</b>											<b>40,0%</b>



## Registrazione delle sessioni

### COMMENTI


«... non è molto intuitivo però. La voce di menu non si associa bene a quello che devo cercare»

« ... ma solo il 20% lo associa a questa voce »

« ... io istintivamente vado sulla voce ... »

« .. questo è il percorso che farei, immagino »

« ... non ho mai usufruito di questo servizio però penso che possa trovarsi in ... »



The screenshot shows the INTRANET website interface. The main navigation bar includes 'Organizzazione', 'Norme e documenti', 'Informazione', 'Servizi', and 'Ufficio digitale'. The 'Servizi' menu is open, listing various services. The 'Informatica e telecomunicazioni' section is active, displaying text about services and a list of links in the right sidebar. A yellow circle highlights the 'Iscrizione all'IPA' link. A small video inset in the bottom right corner shows a man speaking.

## Osservazione della seduta di test

**OSSERVAZIONI TEST DI USABILITA' SITO INTRANET PCM**  
**Sessione agosto 2014**

**UTENTE n.3**

---

**TASK 1**

Devi fare una ricerca bibliografica su diritto amministrativo e hai bisogno di un supporto da parte del personale della Biblioteca Chigiana.  
*Partendo dalla homepage, trova la pagina contenente i contatti*

criterio di successo: <http://www.pcm.it/NormeDocumenti/Chigiana/servizi.shtml>

SUCCESSO/INSUCCESSO: **non completato**

OSSERVAZIONI	CURATA DA
<p>Per risolvere il primo task la partecipante individua due strade possibili.</p> <p>La prima attraverso il percorso: Organizzazione - Elenco strutture (si vede con il mouse che cerca la lettera B di biblioteca (che non c'è) poi clicca sulla lettera U di Uffici sperando di trovare lì i contatti.</p> <p>Non li trova allora opta per un altro percorso - riferisce che è quello che usa di più - parte dalla rubrica telefonica/Ricerca per struttura/ individua la struttura generale di riferimento e da lì arriva alla pagina dei contatti della biblioteca Chigiana (ma da qui si arriva solo al telefono del personale che lavora in biblioteca e bisogna conoscerne il nome)..</p> <p>La partecipante dice che avrebbe potuto scegliere una terza opzione sempre partendo dalla voce Organizzazione ma attraverso l'organigramma dell'ufficio di appartenenza - USG - dove trova la pagina la biblioteca che gli permette di avere, oltre ai contatti, altre informazioni come le competenze, la normativa, etc. (qui ci sono solo i contatti del dirigente del servizio).</p> <p>L'obiettivo non è stato raggiunto.</p>	<p>[ Rosella ]</p>





### Dati di soddisfazione utente Questionario SUS

1. Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente	1	2	3	4	5
2. Ho trovato il sito inutilmente complesso	1	2	3	4	5
3. Ho trovato il sito molto semplice da usare	1	2	3	4	5
4. Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito	1	2	3	4	5
5. Ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate	1	2	3	4	5
6. Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito	1	2	3	4	5
7. Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente	1	2	3	4	5
8. Ho trovato il sito molto difficile da utilizzare	1	2	3	4	5
9. Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il sito	1	2	3	4	5
10. Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sito	1	2	3	4	5

## Dati di soddisfazione utente Questionario SUS

PARTECIPANTE N. 1				PARTECIPANTE N. 2			
ALLEGATO 4a. Analisi Base - Modulo Excel per calcolo del SUS				ALLEGATO 4a. Analisi Base - Modulo Excel per calcolo del SUS			
Domande		Codice Partecipante:		Domande		Codice Partecipante:	
		VOTO del partecipante	PUNTEGGIO RISULTANTE			VOTO del partecipante	PUNTEGGIO RISULTANTE
1	Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente	5	4	1	Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente	4	3
2	Ho trovato il sito inutilmente complesso	2	3	2	Ho trovato il sito inutilmente complesso	3	2
3	Ho trovato il sito molto semplice da usare	4	3	3	Ho trovato il sito molto semplice da usare	3	2
4	Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito	1	4	4	Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito	2	3
5	Ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate	4	3	5	Ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate	4	3
6	Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito	4	1	6	Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito	3	2
7	Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente	4	3	7	Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente	4	3
8	Ho trovato il sito molto difficile da utilizzare	2	3	8	Ho trovato il sito molto difficile da utilizzare	2	3
9	Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il sito	4	3	9	Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il sito	4	3
10	Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sito	2	3	10	Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sito	2	3
<b>Valutazione totale:</b>			<b>75</b>	<b>Valutazione totale:</b>			<b>67,5</b>

**Dati di soddisfazione utente**  
**Questionario SUS**

Questionario System Usability Scale (SUS)

	Domanda	Punteggi risultanti					
		4	3	4	4	3	3
1	Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente	4	3	4	4	3	3
2	Ho trovato il sito inutilmente complesso	3	2	2	3	3	2
3	Ho trovato il sito molto semplice da usare	3	2	2	1	3	2
4	Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito	4	3	4	4	3	3
5	Ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate	3	3	2	3	3	2
6	Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito	1	2	1	3	3	2
7	Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente	3	3	4	3	3	2
8	Ho trovato il sito molto difficile da utilizzare	3	3	4	4	3	2
9	Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il sito	3	3	3	4	3	3
10	Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sito	3	3	4	3	2	2
	<b>Valutazione totale</b>	<b>50</b>	<b>67,5</b>	<b>75</b>	<b>80</b>	<b>72,5</b>	<b>57,5</b>

X X V V V X

<b>Valutazione totale media</b>	<b>67</b>
---------------------------------	-----------

## Preparazione del report finale

### ALLEGATO 9 - Modello per report finale

Il report finale può essere impostato come segue:

**NOME CONDUTTORE/RESPONSABILE TEST ....**

**SITO WEB ESPLORATO ....**

**DATA GG/MM/AAAA ....**

● **OBIETTIVI DELL'ESPLORAZIONE ....**

● **METODOLOGIA UTILIZZATA** Protocollo eGLU 2.0

● **SINTESI DELLE MISURAZIONI**

a) Media tasso raggiungimento degli obiettivi di tutti i partecipanti (Allegato 8)

Task 1 = .....%    Task 2 = .....%    Task 3 = .....%

Tasso complessivo successo di tutti i task:.....

c) Valore risultante dall'analisi del questionario [in base al questionario utilizzato]

● NPS =

● SUS = ...

● UMUX =

● **DIFFICOLTÀ/PROBLEMI INCONTRATI DAL PARTECIPANTE**

1.....

2.....

3.....

## Preparazione del report finale

### Report finale

NOME CONDUTTORE/RESPONSABILE TEST : **FILIBERTO MONTANO**

SITO WEB ESPLORATO: **WWW.PCM.IT** (SOLO DA RETE INTERNA)

DATA dal 29 luglio al 1° agosto 2014

- **OBIETTIVI DELL'ESPLORAZIONE :**
  - VERIFICA DELLA FUNZIONALITÀ E DELLA COMPRESIBILITÀ' DEI PERCORSI DI NAVIGAZIONE
  - ANALISI DELLA FACILITÀ D'USO DEL SITO INTRANET
  - OSSERVAZIONE E VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA PERSONALE DELL'UTENTE
  - DEFINIZIONE DI CRITICITÀ PER INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO

● **METODOLOGIA UTILIZZATA.** Protocollo eGLU 2.0

● **SINTESI DELLE MISURAZIONI**

a) Media tasso raggiungimento degli obiettivi di tutti i partecipanti (Allegato 8)

Task 1 = 33,3% - Task 2 = 100% - Task 3 = 100%

Task 4 = 16,7% - Task 5 = 100% - Task 6 = 100%

**Tasso complessivo successo di tutti i task 75%**

*(Secondo quanto indicato nelle "Linee Guida per i siti web delle PA – Vademecum – Il protocollo eGLU 2.0", i tassi ottenuti fra il 67 e l'80% indicano siti che hanno margini di miglioramento su aspetti specifici)*

c) Valore risultante dall'analisi del questionario

- **SUS = 67**

## Preparazione del report finale



- **DIFFICOLTÀ/PROBLEMI INCONTRATI DAI PARTECIPANTI**

3. Per raggiungere il task n.1 (ricerca la pagina con i contatti della biblioteca chigiana) la maggior parte dei partecipanti cerca la pagina contatti nelle pagine relative all'organizzazione o cercando di utilizzare la rubrica telefonica e non utilizzando il menu di navigazione principale

**Azioni correttive e di miglioramento:** predisporre un'area informativa (contatti, referenti, ecc) per ogni struttura amministrativa nell'area Organizzazione.

Porsi la domanda di una revisione/riprova della navigazione

4. Il task n.4 (ricerca la guida per la configurazione di un documento) ha avuto il tasso di successo più basso (solo 1 su 10). Il documento non è stato trovato dove ci si aspettava. Alcuni partecipanti sulla loro corretta modalità di ricerca

**Azioni correttive e di miglioramento:** valutare la documentazione nella pagina della sezione di ricerca e prevedere un collegamento visibile dalla pagina attualmente pubblicato.



- **COMMENTI/INDICAZIONI ESPRESSI DAI PARTECIPANTI**

7. Alcuni partecipanti hanno espresso la loro maggiore difficoltà nel raggiungere l'obiettivo non potendo utilizzare "scorciatoie" che sono state vietate nel test: motore di ricerca interno e pagina di ricerca tramite notizia.  
Nel sito intranet la quasi totalità dei documenti e delle nuove pagine pubblicate viene veicolata tramite notizia nell'homepage,
8. Nessuno dei partecipanti ha abbandonato i compiti che si sono dimostrati più difficili senza aver prima cercato di provare e di insistere nella ricerca
9. In più di un partecipante è emerso, nei casi di insuccesso della propria strategia di ricerca, un comportamento caratterizzato da:
  - Uso del link [Home] per tornare all'home page come punto di partenza, una sorta di resettaggio mentale della navigazione fatta fino a quel momento
  - Scansione ed apertura ripetuta di voci e sottovoci di menu di aree dove era logicamente improbabile trovare le informazioni richieste, quasi a voler rintracciare un elemento illuminante per la risoluzione del task
10. Tutti i partecipanti hanno manifestato la propria soddisfazione per aver partecipato ai test e alcuni si sono dichiarati disponibili a ripetere l'esperienza

Grazie dell'attenzione



**FILIBERTO MONTANO**

**Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Ufficio del Segretario generale**

**Responsabile Redazione Intranet**

[f.montano@palazzochigi.it](mailto:f.montano@palazzochigi.it)